



## KÄSKKIRI

Tallinn

19.02.2019

nr 1-3/3

Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse  
teenuste kvaliteedipõhimõtted

Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse põhimääruse § 8 lõike 2 punkti 5 alusel

1. Kinnitan Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse teenuste kvaliteedipõhimõtted (lisa).
2. Tunnistan kehtetuks direktori 18.01.2016 käskkirja nr 1-3/7 „Keskuse teenuste kvaliteedipõhimõtete kinnitamine“.
3. Käskkiri jõustub allkirjastamisest.

*(allkirjastatud digitaalselt)*

Kert Valdaru  
Direktor

Lisa: Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse teenuste kvaliteedipõhimõtted 7 lehel



## ASTANGU KUTSEREHABILITATSIOONI KESKUSE TEENUSTE KVALITEEDIPÕHIMÕTTED

Käesoleva dokumendi eesmärgiks on koondada Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse (edaspidi Astangu keskus või keskus) teenuste kvaliteedi tagamise põhimõtted ja kirjeldada erinevad meetmed nende põhimõtete rakendamiseks.

### MEIE EESMÄRGID JA TEENUSED

#### Meie missioon:

Loome võimalusi erivajadusega inimese võimetekohaseks osalemiseks ühiskonnas.

#### Meie visioon:

Oleme usaldusväärne partner hariduse, rehabilitatsiooni ja tööelu valdkondade põimimisel erivajadusega inimese iseseisvama elu loomisel.

#### Meie väärtused:

**Inimesekesksus** – märkame ja väärtustame inimest - klienti, töötajat, koostööpartnerit, võrgustikku.

**Usaldusväärsus** – oleme kompetentsed, sihipärased ja keskendume ühiskonna reaalsele vajadustele.

**Avatus** – oleme oma tegevustes läbipaistvad ja uuendusmeelsed, väärtustame arengut, üksteiselt (sh rahvusvaheliselt) õppimist ja paindlikkust.

**Koostöö** – loome ühiselt lahendusi.

**Meie põhiteenused:**

Kliendi elukvaliteedi tõstmiseks ja eneseteostusvõimaluste loomiseks ja pakkumiseks osutame järgmisi teenuseid (põhiprotsessid):

1. Hindamine ja nõustamine.
2. Erinevad täiendõppe kursused igapäevaelu- ja töösüsteemide arendamiseks.
3. Rehabilitatsioon.
4. Tööerakendumise toetamine.
5. Kaitstud töö.

**MEIE KVALITEEDIPÕHIMÕTTED**

**Astangu keskuse eesmärgiks teenuste kvaliteedi valdkonnas** on pakkuda oma klientide ja huvigruppide ootustele ning vajadustele vastavaid tulemuslikke teenuseid, mis aitaksid tõsta teenuse saaja elukvaliteeti ning toetaksid teda eneseteostusel. Eesmärgi saavutamist näitavaid indikaatoreid mõõdame ja analüüsime iga-aastaselt. Tulemustele tuginedes kavandame ja viime ellu asjakohaseid parendustegevusi.

Teenuste kvaliteeti tagame rakendades igapäevaselt Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimise süsteemi EQUASS põhimõtteid.

Teenuste kvaliteedi tagamiseks järgime keskuse tegevuses ja teenuste pakkumisel allolevaid kvaliteedipõhimõtteid.

**1. KAASAV JA TULEMUSLIK JUHTIMINE**

- Keskuse juhtimisel arvestatakse riigis toimuvaid muutusi ja vastuvõetud otsuseid. Oleme paindlikud oma plaanides ja püüdleme igapäevaselt tugeva kvaliteedikultuuri poole.
- Keskuse tegevuste kavandamisel ja juhtimisel lähtume huvigruppide ootustest ning vajadusest, mida selgitame välja läbi koostöö ja tagasisidestamise. Koostöö tegemine on üheks meie põhiväärtuseks. Üle aasta viime läbi oma koostööpartnerite ja huvigruppide tagasiside küsitluse. Iga-aastaselt küsime tagasisidet ja ettepanekuid keskuse teenuseid kasutanud inimestelt ning meiega koostööd teinud tööandjatelt. Saadud tagasiside arutletakse juhtkonna poolt läbi ning selle põhjal kavandatakse tegevused tööplaani.
- Keskuse kliendid ja personal on kaasatud juhtimisprotsessidesse. Igal töötajal on õigus kaasa rääkida nii oma tööd kui ka keskuse teenuste arengut ja tulemuslikkust puudutavates küsimustes. Töötajaid kaasatakse läbi regulaarselt toimuvate koosolekute ja infotundide ning iga-aastaselt peetavate arenguveestluste. Iga-aastaselt viib keskuse juhtkond läbi strateegiapäeva, kus arutatakse koos kõigi töötajatega keskuse

võtmetulemusi ja tulevikusuundi. Keskuse kliendid on juhtimisprotsessidesse kaasatud läbi õppijate esinduse töö.

- Keskuse tegevus põhineb pikaajalisel strateegial ning iga-aastaselt tööplaani, mille koostame juhtkonnas koostöös töötajatega ning see kinnitatakse Sotsiaalministeeriumi poolt. Strateegia ja tööplaani täitmist analüüsitakse juhtkonna poolt vähemalt 4 korda aastas.
- Info keskuse eesmärkide, teenuste ning töö tulemuste kohta on kõigile huvigruppidele kättesaadav keskuse kodulehel. Igal aastal koostame oma tegevuste kohta tegevusaruande. Tegevusaruande leiavad kõik huvilised keskuse kodulehelt [www.astangu.ee](http://www.astangu.ee). Samuti tutvustame oma tegevuse tulemusi nii õppijate, töötajate kui ka huvigruppide infokirjades.

## 2. PERSONALI TOETAMINE JA ARENDAMINE

- Nii uute töötajate ning vabatahtlike värbamisel kui ka töötajate arendamisel väärtustame teadmisi, kogemusi ja kompetentse, mis aitavad kaasa kliendikeskse teenuse pakkumisele, et tõsta iga teenuse saaja elukvaliteeti ning toetada teda eneseteostusvõimaluste leidmisel. Meie värbamispoliitika on kirjeldatud ning personali värbamine toimub ühtsetel alustel. Iga uue töötaja kohanemist toetab kogunud mentor.
- Hindame töötajate koolitusvajadusi ja töö tulemusi läbi arenguvestluste süsteemi. Iga töötajaga viib tema vahetu juht läbi iga-aastase arenguvestluse. Arenguvestlustel analüüsitakse tehtud tööd ning lepatakse kokku järgmise aasta eesmärgid ja nende saavutamiseks vajalikud sammud. Töötajate koolitusplaani koostavad üksuste juhid vastavalt arenguvestlustel kokkulepitule iga aasta alguseks. Pakume iga-aastaselt oma töötajatele võimalusi nii riigisisesteks kui rahvusvahelisteks koolitusteks, et seeläbi arendada kompetentse ja teenuseid.
- Keskuses on kaasaegsed töötingimused, mis vastavad personali vajadustele. Keskuses tegutseb töökeskkonna nõukogu, mille poole saavad kõik töötajad oma murede ja ettepanekutega pöörduda.
- Hindame regulaarselt oma personali rahulolu ja motivatsiooni. Personali rahuloluküsitlus viiakse läbi iga kahe aasta tagant. Küsitluse tulemusi analüüsitakse juhtkonnas ning tutvustatakse kõigile töötajatele infotunnis. Vajalikud parendustegevused kajastuvad keskuse tööplaanis.
- Väärtustame ja tunnustame töötajaid ning vabatahtlikke. Me märkame hästi tehtud tööd ning tunnustame üksteist selle eest. Iga-aastaselt jagame välja Astangu keskuse Pärlid erinevates kategooriates. Töötajate motivatsiooni toetamiseks korraldame ühisüritusi, pakume võimalusi enesearenguks ja sporditegevusteks. Keskuse töötasukorralduse eesmärgiks on tagada töötasu, mis motiveerib töötajaid panustama Keskuse töösse ning väärtustada inimesi, kes on kompetentsed ja teevad kvaliteetset tööd.

### 3. KLIENTIDE ÕIGUSTE TAGAMINE

- Klientide õiguste ja kohustuste määratlemisel oleme lähtunud ÜRO Puuetega Inimeste Õiguste Konventsioonist ning võrdse kohtlemise ja diskrimineerimisevastasuse põhimõtetest.
- Keskuse personal on teadlik klientide õigustest ja kohustustest ning arvestab nendega oma igapäevases töös. Kliendile tutvustab tema õiguseid ja kohustusi on rühmajuhendaja ja teenuste konsultant. Klientide õigused ja kohustused on nii personali kui ka klientidega läbi räägitud. Iga klient allkirjastab oma õigused ja kohustused teenusele tulles.
- Igal kliendil on teenuse kvaliteediga rahulolematuse või oma õiguste rikkumise korral võimalus esitada kaebus. Tagasisidet, ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui ka suuliselt erinevaid infokanaleid kasutades (vahetu suhtlus töötajaga, telefon, e-post, post). Keskuse fuajees asub tagasiside, kaebuste ja ettepanekute jaoks eraldi valge postkast.
- Tunnustame ja toetame klientide õigust poliitilisele, majanduslikule, sotsiaalsele ja kultuurilisele enesemääratlusele. See on üks meie klientide põhiõigustest ning tagame selle läbi Astangu keskuse eetikakoodeksi rakendumise.
- Pakume klientidele vajadusel toetust oma õiguste eest seismisel. Igal kliendil on keskses oma kontaktisik (rühmajuhendaja või muu spetsialist), kes toetab teda tekkinud küsimuste ja probleemide lahendamisel.
- Keskuses on moodustatud klientide esindus – õppijate esindus, kus arutatakse klientide jaoks olulisi küsimusi ja mille töökoosolekud toimuvad vähemalt 3 korda aastas.

### 4. EETIKAPÕHIMÕTETE JÄRGIMINE

- Järgime oma tegevuses Astangu keskuse eetikakoodeksit. Astangu keskuse eetikakoodeks on kinnitatud 2011. aastal ning kõik töötajad saavad sellega tutvuda läbi Töötaja käsiraamatu.
- Teenuse saajad on kaitstud vaimse, füüsilise ja majandusliku ärakasutamise eest. Ennetame oma klientide ärakasutamist kirjeldades täpselt ja detailselt soovitud käitumist, teenuste sisu ja nende osutamisega seotud protsesse. Korraldame ennetavaid üritusi koostöös klientide esindusorganisatsioonide ja politseiga. Pöörame tõsist tähelepanu igale ärakasutamise juhtumile ning lahendame neid vastavalt kaebuste ja ettepanekute menetlemise korrale.
- Teenuse saajate kohta kogutud andmed ja informatsioon on konfidentsiaalne ning ligipääsetav ainult selleks volitatud isikutele. Iga teenuse saaja annab allkirja oma isikuandmete töötlemise tingimuste kohta. Konfidentsiaalsuse nõue on iga keskuse töötaja töölepingus ning kõik töötajad järgivad oma töös isikuandmete töötlemise korda.
- Astangu keskuse õppe- ja töökeskkond on turvaline. Kõik õppijad on läbinud tööohutuse alase juhendamise enne praktilisele õppetööle asumist. Igal õppeaastal viime läbi evakueerimisõppused kõigile töötajatele ja keskses viibivatele klientidele.

Keskuse õppe- ja töökeskkond on regulaarselt auditeeritud asjaomaste institutsioonide poolt.

- Teenuste osutamisega seotud töötajate rollid on täpselt määratletud. Iga töötaja roll ja ülesanded on kirjeldatud tema ametijuhendis ning teenuse osutamist kirjeldavates protseduurireeglites.

## 5. KOOSTÖÖ ERINEVATE PARTNERITEGA

- Et tagada teenuste vastavus klientide ja huvigruppide vajadustele teeme teenuste arendamisel ning osutamisel koostööd erinevate partneritega (teenuse saajad ja nende lähedased, sihtgrupi esindusorganisatsioonid, kohalikud omavalitsused, tööandjad, haridusasutused, rehabilitatsiooniasutused, tervishoiuteenuse osutajad, erihoolekandeteenuste osutajad, ministriumid jne).
- Meie strateegiline üldeesmärk on inimese iseseisvam toimetulek võimete kohase rakendumise kaudu tööl, hariduses jt valdkondades ning hooldaja/lähedase hoolduskoormuse vähenemine, millesse me panustame läbi koostöö erinevate asjaomaste asutustega. Me osaleme mitmetes riiklikes töörühmades, et rääkida kaasa seadusloomes ning juhendmaterjalide väljatöötamisel. Me pakume erinevaid koolitusi haridus-, tööturu- ja sotsiaalvaldkonna asutustele ja spetsialistidele.
- Hindame koostöö tulemuslikkust ja koostööpartnerite rahulolu ning koolitustel osalenute tagasisidet. Koostöö tulemuslikkuse analüüsimine toimub iganädalastel juhtkonna koosolekutel ning regulaarsetel tööplaani koosolekutel. Koostööpartnerite rahulolu mõõdame üle aasta, viies läbi koostööpartnerite ja huvigruppide rahuloluküsitluse.

## 6. TEENUSE SAAJATE KAASAMINE

- Kaasame iga teenuse saajat individuaalsete vajaduste hindamisse, teenuse kavandamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. Iga teenuse saajaga lepitakse kokku tema eesmärgid ning tegevused nende saavutamiseks. Teenuse tulemuslikkust hinnatakse koos teenuse saajaga lähtudes inimese enda poolt seatud eesmärkidest ja ootustest oma elukvaliteedile.
- Jõustame iga teenuse saajat, et nad saaksid oma elu puudutavates küsimustes kaasa rääkida ning igapäeva- ja tööeluga võimalikult iseseisvalt toime tulla. Iga spetsialist lähtub oma töös kaasamise ja jagatud vastutuse põhimõttest. Julgustame ja toetame oma kliente eneseesindamise oskuste arendamisel. Iga klient on kaasatud ja võtab vastutuse oma tegevuse eest vastavalt oma võimetele.
- Kõik kliendid saavad keskuse arengus kaasa rääkida läbi õppijate esinduse töö ning kaebuste, tagasiside ja ettepanekute süsteemi.

## 7. ISIKUKESKNE LÄHENEMINE

- Teenuste kavandamisel ja pakkumisel oleme paindlikud ning arvestame klientide ning huvigruppide vajadustega. Enne uute teenuste väljaarendamist või teenusega alustamist hindame alati sihtgrupi vajadusi.
- Igale kliendile pakume teenuseid vastavalt temaga koos koostatud individuaalsele tegevusplaanile, mis sisaldab kliendi hinnangut oma elukvaliteedile ning eesmärgi ja tegevusi selle tõstmiseks.
- Hindame oma teenuste tulemuslikkust vastavalt individuaalsele tegevusplaanile koos kliendiga. Kollektiivsel tasandil hindame oma teenuste tulemuslikkust läbi klientide rahuloluküsitluste, tööandjate ja teiste koostööpartnerite tagasiside, klientide rakendumise uuringute ning eesmärkide täitmise.

## 8. TEGEVUSE LAIAHAARDELISUS

- Teenuste osutamisel lähtume kliendi vajadustest erinevates eluvaldkondades, et tõsta tema elukvaliteeti ja pakkuda võimalusi eneseteostuseks. Teenuste osutamisel võtame arvesse nii kliendi füüsilise, vaimse ja materiaalse heaolu, enesemääratluse ja enesearendamise kui ka sotsiaalse kaasatuse ning eneseteostuse võimalustega seotud aspekte ning toetame klienti vajalike muutuste elluviimisel.
- Teenuse osutamine toimub meeskonnatööna erinevate valdkondade spetsialistide poolt. Keskuses kasutatakse multidistsiplinaarset lähenemist, kus vastavalt kliendi vajadustele moodustub spetsialistide grupp talle vajalike teenuste tagamiseks.
- Teenuse osutamisega seotud protsessid on kirjeldatud ning huvilistele kättesaadavad. Kõik teenused on kirjeldatud keskuse kodulehel. Lisainfot saab nii e-posti kui ka telefoni teel teenuste konsultandilt.

## 9. TULEMUSLIKKUS

- Mõõdame iga-aastaselt oma teenuste tulemuslikkust lähtudes klientide seatud eesmärkidest oma elukvaliteedi tõstmiseks, nende poolt hinnatud kasust ning erinevate huvigruppide tagasisidest. Teenuste tulemuslikkuse hindamine toimub läbi individuaalsete tegevusplaanide tulemuste hindamise ning klientide ja huvigruppide tagasisidestamise süsteemi. Teenuste tulemuslikkust kollektiivsel tasandil analüüsitakse strateegia ja tööplaani koosolekutel.
- Iga töötaja panustab oma igapäevase tööga teenuse saajate ja keskuse eesmärkide saavutamisse ning teab, millist rolli ta omab kliendi individuaalsete ja keskuse strateegiliste eesmärkide saavutamisel.
- Info keskuse tegevuse tulemuste ja eesmärkide saavutamise kohta on kõigile huvilistele kättesaadav. Igal aastal koostame oma tegevuse kohta tegevusaruande, mille avaldame keskuse kodulehel.

## 10. ORIENTEERITUS PIDEVALE ARENGULE

- Tagame oma teenuste kvaliteedi läbi regulaarse töö analüüsi, sisehindamise ning vajalike muudatuste elluviimise. Kasutame juhtimisel planeeri, tee, hinda ja muuda mudelit. Vähemalt 4 korda aastas hindame tööplaani koosolekutel oma tegevuste edukust ning kavandame vajalikud muudatused. Kvaliteedijuhtimisel lähtume keskuses rakendatud kvaliteedisüsteemi EQUASS-i põhimõtetest.
- Läbi strateegilise planeerimise tagame arenguks vajalike ressursside olemasolu.
- Oleme avatud uutele ideedele ja teeme pidevalt nii riigisisest kui ka rahvusvahelist koostööd, et rakendada ja arendada parimaid praktikaid ja innovaatilisi töömeetodeid oma klientide vajaduste rahuldamiseks. Osaleme iga-aastaselt rahvusvahelistel konverentsidel ja arendusprojektide töös ning lähetame oma töötajaid erinevatele koolitustele.
- Jagame omavahel parimaid praktikaid korraldades regulaarselt personali infotunde ning iga-aastaselt kogemusloenguid.

---

Kõigi huvigruppide, klientide ja koostööpartnerite tagasiside ja ettepanekud on alati oodatud nii e-posti teel [info@astangu.ee](mailto:info@astangu.ee); telefoni teel 687 7231 kui ka postiaadressil: Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskus, Astangu 27, 13519 Tallinn.